

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Data Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian**

Penelitian ini diselenggarakan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jambi, dengan fokus pada mahasiswa aktif di Program Studi Administrasi Pendidikan angkatan 2021 – 2024. Pengumpulan data dilakukan secara online menggunakan instrumen kuisioner yang disebarakan via *Google form*, baik melalui pesan *personal* maupun *grup Whatsapp*. Proses pengambilan data berlangsung selama dua minggu, dimulai tanggal 15 Juni 2025 hingga 29 Juni 2025, dengan jumlah partisipan mencapai 78 orang.

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang dikaji, mencakup data variabel independen (variabel bebas) dan satu variabel dependen (variabel terikat). Variabel independen (variabel bebas) terdiri dari kualitas layanan administrasi (X1) dan Fasilitas Belajar (X2), sedangkan variabel dependen (variabel terikat) adalah Kepuasan Mahasiswa (Y). Instrumen pengukuran menggunakan kuisioner dengan total 28 butir pernyataan, dengan rincian variabel X1 memuat 10 item, variabel X2 memuat 8 item dan variabel Y 10 item pernyataan.

Metode penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah pendekatan kuantitatif, dimana pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS Ver. 27. Studi ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan administrasi dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa yang di peroleh dari 78 responden kemudian dianalisis menggunakan SPSS ver. 27 untuk mendapatkan hasil yang terperinci dan akurat.

#### 4.1.2 Profil Responden

Angket/kuisisioner diuji coba terlebih dahulu sebelum pelaksanaan penelitian utama untuk memastikan kelayakannya sebagai instrumen penelitian. Uji coba ini dilakukan pada mahasiswa aktif Program Studi Administrasi Pendidikan angkatan 2022, dengan melibatkan 20 responden. Setelah semua instrumen dinyatakan valid, angket tersebut disebarakan kepada sampel penelitian, yaitu mahasiswa aktif Program Studi Administrasi Pendidikan angkatan 2021 – 2024 sebanyak 78 responden.

**Tabel 4. 1 Profil Responden**

<b>Kategori</b>	<b>Sub Kategori</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
<b>Jenis Kelamin</b>	Laki – laki	37	47,44%
	Perempuan	41	52,56%
<b>Usia</b>	19 tahun	18	23,08%
	20 tahun	18	23,08%
	21 tahun	25	32,05%
	22 tahun	17	21,79%
<b>Angkatan</b>	2021	18	23,07%
	2022	21	26,92%
	2023	19	24,36%
	2024	20	25,64%

Sumber : diolah oleh peneliti, 2025

Dari tabel 4.1 menunjukkan profil responden yang diambil dari 78 responden. Untuk jenis kelamin laki – laki berjumlah 37 orang (47,44%), perempuan 41 orang (52,56%). Kemudian pada usia 19 dan 20 tahun sebanyak 18 orang (23,08%), 21 tahun 25 orang (32,05%) dan 22 tahun 17 orang (21,79%). Angkatan 2021 sebanyak 18 orang (23,07%) , angkatan 2022 sebanyak 21 orang

(26,92%) angkatan 2023 sebanyak 19 orang (24,36%) dan 2024 sebanyak 20 orang (25,64%).

## 4.2 Analisis Statistik Deskriptif

### 4.2.1 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif, seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2019), adalah sebuah teknik analisis data yang berfokus pada penyajian dan penjelasan data tanpa bermaksud membuat simpulan yang berlaku umum. Teknik analisis ini diterapkan untuk menelaah respon yang diberikan partisipan pada setiap indikator dalam kuesioner. Penerapan analisis ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap tanggapan responden. Untuk memfasilitasi proses pemahaman tersebut, akan dipaparkan detail mengenai pengkodean item untuk setiap indikator variabel.

**Tabel 4. 2 Kode Item Variabel**

Variabel	Jumlah item	Kode Item
Kualitas Pelayanan (X1)	10	KL1, KL2, KL3, KL4, KL5, KL6, KL7, KL8, KL9, KL10
Fasilitas Belajar (X2)	8	FB1, FB2, FB3, FB4, FB5, FB6, FB7, FB8
Kepuasan Mahasiswa (Y)	10	KM1, KM2, KM3, KM4, KM5, KM6, KM7, KM8, KM9, KM10

Penelitian ini mengaplikasikan statistik deskriptif, yang mana pengukuran statistik deskriptif variabel ini perlu dilakukan untuk melihat gambaran data secara umum seperti nilai rata-rata (mean), tertinggi (max), terendah (min) dan standar deviation dari masing-masing variabel yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas Belajar (X2) dan Kepuasan Mahasiswa (Y). Mengenai hasil hasil Uji Statistik Deskriptif penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4. 3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif**

	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maximum</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>
<b>Kualitas Pelayanan</b>	78	26	50	38,15	5,444
<b>Fasilitas Belajar</b>	78	23	38	30,86	3,383
<b>Kepuasan Mahasiswa</b>	78	23	38	31,78	3,298
<b>Valid N (listwise)</b>	78				

Sumber : *Output* pengolahan dengan SPSS ver.27, 2025

Penjelasan mengenai hasil analisis statistik deskriptif yang tercantum pada tabel 4.5 adalah sebagai berikut :

#### 1. Kualitas Pelayanan (X1)

Rata – rata (mean) untuk variabel kualitas pelayanan tercatat sebesar 38,15 dengan standar deviasi 5,444, nilai terendah 26 dan nilai tertinggi 50. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa distribusi data untuk variabel ini tergolong baik karena nilai rata-rata lebih besar daripada standar deviasi.

#### 2. Fasilitas Belajar (X2)

Rata – rata (mean) untuk variabel fasilitas belajar tercatat sebesar 30,86 dengan standar deviasi 3,383 nilai terendah 23 dan nilai tertinggi 38. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa distribusi data untuk variabel ini tergolong baik karena nilai rata-rata lebih besar daripada standar deviasi.

#### 3. Kepuasan Mahasiswa (Y)

Rata – rata (mean) untuk variabel kepuasan mahasiswa tercatat sebesar 31,78 dengan standar deviasi 3,298 nilai terendah 23 dan nilai tertinggi 38. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa distribusi data untuk variabel ini tergolong baik karena nilai rata-rata lebih besar daripada standar deviasi.

#### 4.2.2 Analisis Deskriptif Indikator Variabel

Tujuan analisis ini adalah menjabarkan pengukuran indikator-indikator yang dijawab oleh partisipan melalui survei yang didistribusikan. Pendekatan semacam ini memudahkan proses interpretasi jawaban yang dikumpulkan dari partisipan. Guna menentukan tingkat respons partisipan, penelitian ini mengimplementasikan rentang penelitian dan pengelompokan tingkat respons menggunakan rumus sebagai berikut:

Untuk itu mengetahui tanggapan mahasiswa untuk setiap dimensi dapat dicari dengan menghitung interval sebagai berikut :

$$\text{Skor Terendah} = \text{Bobot terendah} \times \text{Jumlah sampel}$$

$$\text{Skor Tertinggi} = \text{Bobot Tertinggi} \times \text{Jumlah sampel}$$

$$\begin{aligned} \text{Skor terendah} &= 1 \times 78 \\ &= 78 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Skor Tertinggi} &= 5 \times 78 \\ &= 390 \end{aligned}$$

Sedangkan untuk mencari rentang skala digunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{RS} &= \frac{n(m-1)}{m} \\ &= \frac{78(5-1)}{5} \\ &= 62,4 \end{aligned}$$

Dimana : RS : Rentang Skala, n : jumlah sampel, dan m : skor tertinggi

**Tabel 4. 4 Kategori Skala**

Skala Skor	Rentang Skala	Jawaban
1	78 – 139,4	Sangat Tidak Baik / Sangat Tidak Setuju
2	140,4 – 201,8	Tidak Baik / Tidak Setuju
3	202,8 – 264,2	Cukup / Netral
4	265,2 – 326,6	Baik / Setuju
5	327,6 - 390	Sangat Baik / Sangat Setuju

Sumber : diolah oleh peneliti, 2025

Merujuk pada tabel 4.6, interpretasi skor dengan berbagai kategorinya dimanfaatkan untuk mengukur indikator – indikator pada setiap variabel. Analisis menyajikan informasi yang memuat tanggapan para responden terhadap variabel – variabel hasil dari angket yang telah diisi.

#### 4.2.3 Analisis Deskriptif Indikator Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil analisis deskriptif dari indikator pada variabel kualitas pelayanan (X1) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 5 Tanggapan responden untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

Item	Skoring	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Total Skor	Keterangan
KL1	Jumlah	7	4	19	26	22	78	Baik
	Presentase	8,97%	5,13%	24,36%	33,33%	28,21%	100%	
	Skor	7	14	57	104	110	292	
KL2	Jumlah	6	8	16	27	21	78	Baik
	Presentase	7,69%	10,26%	20,51%	34,62%	26,92%	100%	
	Skor	6	16	48	108	105	283	
KL3	Jumlah	4	10	17	24	23	78	Baik
	Presentase	5,13%	12,82%	21,79%	30,76%	29,49%	100%	
	Skor	4	20	51	96	115	286	
KL4	Jumlah	0	1	23	34	20	78	Baik
	Presentase	0	1,28%	29,49%	43,59%	25,64%	100%	
	Skor	0	2	36	136	100	274	
KL5	Jumlah	0	3	21	28	26	78	Baik
	Presentase	0	3,85%	26,92%	35,89%	33,33%	100%	
	Skor	0	6	63	112	130	311	
KL6	Jumlah	0	1	18	33	26	78	Baik
	Presentase	0	1,28%	23,07%	42,31%	33,33%	100%	
	Skor	0	2	54	132	130	318	
KL7	Jumlah	6	9	17	27	19	78	Baik
	Presentase	7,69%	11,54%	21,79%	34,62%	24,36%	100%	
	Skor	6	18	51	108	90	273	

KL8	Jumlah	7	8	14	30	19	78	Baik
	Presentase	8,97%	10,26%	17,95%	38,46%	24,36%	100%	
	Skor	7	16	42	120	90	275	
KL9	Jumlah	0	0	15	46	17	78	Baik
	Presentase	0	0	19,23%	58,97	21,79	100%	
	Skor	0	0	45	184	85	314	
KL10	Jumlah	0	0	21	35	22	78	Baik
	Presentase	0	0	26,92%	44,87%	28,21%	100%	
	Skor	0	0	63	140	110	313	
Skor Rata – rata Keseluruhan							262,4	Cukup

Sumber : diolah oleh peneliti, 2025

Mengacu pada Tabel 4.7, hasil survei dari 78 responden menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) memperoleh nilai skor rata-rata 262,4 untuk seluruh indikatornya. Skor ini termasuk dalam kategori Cukup yang berada pada rentang 202,8 – 264,2. Dari analisis tersebut, pernyataan yang mendapatkan skor tertinggi adalah item KL6 dengan total 318, yaitu " Prosedur layanan di kampus dapat diprediksi dan konsisten.". Rincian responnya terdiri dari 1 orang (1,28%) menjawab Tidak Setuju, 18 orang (23,07%) menjawab Netral, 33 orang (42,31%) menjawab Setuju dan 26 orang (33,33%) menjawab Sangat Setuju.

Sementara itu, item dengan skor terendah yaitu KL7 yang memperoleh nilai 273 untuk pernyataan "Dosen dan staf kampus menunjukkan sikap peduli terhadap kebutuhan saya". Distribusi jawabannya meliputi 6 orang (7,69%) menjawab Sangat Tidak Setuju, 9 orang (11,54%) menjawab Tidak Setuju, 17 orang (21,79%) menjawab Netral, 27 orang (34,62%) menjawab Setuju, dan 19 orang (24,36%) menjawab Sangat Setuju.

#### 4.2.4 Analisis Deskriptif Indikator Variabel Fasilitas Belajar

Hasil analisis deskriptif dari indikator pada variabel fasilitas belajar (X2) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 6 Tanggapan responden untuk variabel Fasilitas Belajar (X2)**

Item	Skoring	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Total Skor	Keterangan
FB1	Jumlah	10	7	17	23	21	78	Baik
	Presentase	12,82%	8,97%	21,79%	29,49%	26,92%	100%	
	Skor	10	14	51	92	105	272	
FB2	Jumlah	0	0	20	38	20	78	Baik
	Presentase	0	0	25,64%	48,72%	25,64%	100%	
	Skor	0	0	60	152	100	312	
FB3	Jumlah	0	1	24	30	23	78	Baik
	Presentase	0	1,28%	30,77%	38,46%	29,49%	100%	
	Skor	0	2	72	120	115	309	
FB4	Jumlah	0	3	15	32	28	78	Baik
	Presentase	0	3,85%	19,23%	41,03%	35,9%	100%	
	Skor	0	6	45	128	140	319	
FB5	Jumlah	12	14	8	26	18	78	Cukup
	Presentase	15,38%	17,95%	10,26%	33,33%	23,08%	100%	
	Skor	12	28	24	104	90	258	
FB6	Jumlah	0	0	18	41	19	78	Baik
	Presentase	0	0	23,08%	52,56	24,36%	100%	
	Skor	0	0	54	164	95	313	
FB7	Jumlah	0	3	16	35	24	78	Baik
	Presentase	0	3,85%	20,51%	44,87%	30,77%	100%	
	Skor	0	6	48	140	120	314	
FB8	Jumlah	0	7	12	35	24	78	Baik
	Presentase	0	8,97%	15,38%	44,87%	30,77%	100%	
	Skor	0	14	36	140	120	310	
	Presentase	0	0	26,92%	44,87%	28,21%	100%	
	Skor	0	0	63	140	110	313	
Skor Rata – rata Keseluruhan							300,87	Baik

Sumber : diolah oleh peneliti, 2025

Mengacu pada Tabel 4.8, hasil survei dari 78 responden menunjukkan bahwa variabel Fasilitas Belajar (X1) memperoleh nilai skor rata-rata 300,87 untuk seluruh indikatornya. Skor ini termasuk dalam kategori Baik yang berada pada rentang 265,2 – 326,6 dengan kategori Baik. Dari analisis tersebut, pernyataan yang mendapatkan skor tertinggi adalah item FB4 dengan total 319, yaitu “Akses terhadap fasilitas pendukung belajar (Wi-Fi, perpustakaan) memadai”. Rincian responnya terdiri dari 3 orang (3,85%) menjawab Tidak Setuju, 15 orang (19,23%) menjawab Netral, 32 orang (41,03%) menjawab Setuju dan 28 orang (35,9%) menjawab Sangat Setuju.

Sementara itu, item dengan skor terendah yaitu FB5 yang memperoleh nilai 258 untuk pernyataan “Dosen memberi bimbingan akademik dengan baik”. Distribusi jawabannya meliputi 12 orang (15,38%) menjawab Sangat Tidak Setuju, 14 orang (17,95%) menjawab Tidak Setuju, 8 orang (10,26%) menjawab Netral, 26 orang (33,33%) menjawab Setuju, dan 18 orang (23,08%) menjawab Sangat Setuju.

#### 4.2.5 Analisis Deskriptif Indikator Variabel Kepuasan Mahasiswa

Hasil analisis deskriptif dari indikator pada variabel kepuasan mahasiswa (Y) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 7 Tanggapan responden untuk variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)**

Item	Skoring	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Total Skor	Keterangan
KM1	Jumlah	0	0	9	36	33	78	Sangat Baik
	Presentase	0	0	11,54%	46,15%	42,31%	100%	
	Skor	0	0	27	155	165	336	
KM2	Jumlah	0	1	18	32	27	78	Baik
	Presentase	0	1,28%	23,08%	41,03%	34,62%	100%	

	Skor	0	2	54	128	135	319	
KM3	Jumlah	0	0	10	39	29	78	Sangat Baik
	Presentase	0	0	12,82%	50%	37,18%	100%	
	Skor	0	0	30	156	145	331	
KM4	Jumlah	0	3	18	33	24	78	Baik
	Presentase	0	3,85%	23,08%	42,31%	30,77%	100%	
	Skor	0	6	54	132	120	312	
KM5	Jumlah	0	2	21	33	22	78	Baik
	Presentase	0	2,56%	26,92%	42,31%	28,21%	100%	
	Skor	0	4	63	132	110	309	
KM6	Jumlah	0	2	22	38	16	78	Baik
	Presentase	0	2,56%	28,21%	48,72%	20,51%	100%	
	Skor	0	4	66	152	80	302	
KM7	Jumlah	0	7	12	35	24	78	Baik
	Presentase	0	8,97%	15,38%	44,87%	30,77%	100%	
	Skor	0	14	36	140	120	310	
KM8	Jumlah	3	21	19	17	18	78	Cukup
	Presentase	3,85%	26,92%	24,36%	21,79%	23,08%	100%	
	Skor	3	42	57	68	90	260	
KM9	Jumlah	0	1	20	33	24	78	Baik
	Presentase	0	1,28%	25,64%	42,31%	30,77%	100%	
	Skor	0	2	60	132	120	314	
KM10	Jumlah	1	0	20	35	23	78	Baik
	Presentase	1,28%	0	25,32%	44,3%	29,11%	100%	
	Skor	1	0	60	140	115	316	
Skor Rata – rata Keseluruhan							310,9	Baik

Sumber : diolah oleh peneliti, 2025

Mengacu pada Tabel 4.9, hasil survei dari 78 responden menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) memperoleh nilai skor rata-rata 310,9 untuk seluruh indikatornya. Skor ini termasuk dalam kategori Baik yang berada pada rentang 265,2 – 326,6. Dari analisis tersebut, pernyataan yang mendapatkan skor tertinggi adalah item KM1 dengan total 336, yaitu “Materi perkuliahan disampaikan secara jelas dan sistematis”. Rincian responnya terdiri dari 9 orang

(11,54%) menjawab Netral, 36 orang (46,15%) menjawab Setuju dan 33 orang (42,31%) menjawab Sangat Setuju.

Sementara itu, item dengan skor terendah yaitu KM8 yang memperoleh nilai 260 untuk pernyataan “Kampus menyediakan ruang yang mendukung kolaborasi antar mahasiswa”. Distribusi jawabannya meliputi 3 orang (3,85%) menjawab Sangat Tidak Setuju, 21 orang (26,92%) menjawab Tidak Setuju, 19 orang (24,36%) menjawab Netral, 17 orang (21,79%) menjawab Setuju, dan 18 orang (23,08%) menjawab Sangat Setuju.

### **4.3 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis**

Pelaksanaan analisis data dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini memanfaatkan perangkat lunak SPSS ver. 27. Setiap variabel memiliki indikator yang diturunkan dari respons kuesioner. Data yang terkumpul awalnya ditabulasi menggunakan Microsoft Excel dan di olah menggunakan aplikasi SPSS ver.27. Proses pengujian dalam studi ini mencakup dua komponen utama; Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Uji Prasyaratan analisis dan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa, serta menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

#### **4.3.1 Pengujian Validitas Instrumen Penelitian**

##### **4.3.1.1 Uji Validitas**

Didalam penelitian ini uji coba dilakukan terhadap 78 responden. Perhitungan uji validitas dilakukan dengan program SPSS *Statistics 27*. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Untuk *degree of freedom (df) = n –*

2 - 1, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Apabila  $df = 78 - 2 - 1 = 75$  dan alpha 0,05 (5%), maka  $r_{tabel} = 0,2242$ . Berikut hasil dari penggunaan SPSS ver.27 untuk membuktikan pernyataan tersebut valid dalam pengukuran setiap variabel yang diteliti.

**Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Kode Item	Deskripsi	Pearson Correlation	Indikasi
<b>Kualitas Layanan Administrasi (X1)</b>	KL 1	Dosen dan staf kampus menjunjung tinggi budaya mutu dalam pelayanan.	0,546	Valid
	KL 2	Pelayanan kampus menunjukkan komitmen terhadap standar mutu	0,625	Valid
	KL 3	Petugas kampus cepat merespons pertanyaan atau keluhan saya.	0,556	Valid
	KL 4	Dosen mudah dihubungi ketika saya membutuhkan bantuan.	0,655	Valid
	KL 5	Jadwal layanan akademik dan administratif disampaikan secara jelas.	0,456	Valid
	KL 6	Prosedur layanan di kampus dapat diprediksi dan konsisten.	0,498	Valid
	KL 7	Dosen dan staf kampus menunjukkan sikap peduli terhadap kebutuhan saya.	0,562	Valid
	KL 8	Informasi yang diberikan oleh	0,488	Valid

		kampus mudah dipahami.		
	KL 9	Kampus secara rutin meminta umpan balik untuk meningkatkan layanan	0,632	Valid
	KL 10	Perubahan pelayanan dilakukan berdasarkan hasil evaluasi.	0,533	Valid
<b>Fasilitas Belajar (X2)</b>	FB1	Saya merasa nyaman berinteraksi dengan teman sekelas.	0,450	Valid
	FB2	Hubungan antara dosen dan mahasiswa berlangsung baik dan terbuka.	0,447	Valid
	FB3	Ruang kelas dan laboratorium tersedia dalam kondisi baik.	0,499	Valid
	FB4	Akses terhadap fasilitas pendukung belajar (Wi-Fi, perpustakaan) memadai.	0,498	Valid
	FB5	Dosen memberi bimbingan akademik dengan baik	0,497	Valid
	FB6	Tersedia layanan konsultasi akademik yang mudah diakses.	0,383	Valid
	FB7	Saya bebas menyampaikan ide dan pendapat dalam perkuliahan	0,408	Valid
	FB8	Saya diberikan kebebasan dalam memilih topik tugas atau penelitian.	0,462	Valid

<b>Kepuasan Mahasiswa (Y)</b>	KM1	Materi perkuliahan disampaikan secara jelas dan sistematis.	0,501	Valid
	KM2	Metode pengajaran dosen sesuai dengan kebutuhan belajar saya.	0,738	Valid
	KM3	Proses administrasi akademik berjalan cepat dan efisien.	0,614	Valid
	KM4	Staf administrasi memberikan pelayanan yang ramah dan membantu.	0,593	Valid
	KM5	Kampus menyediakan fasilitas pendukung kegiatan mahasiswa (UKM, olahraga, dll).	0,665	Valid
	KM6	Lingkungan kampus mendukung kenyamanan belajar.	0,340	Valid
	KM7	Saya memiliki kesempatan untuk membangun jaringan sosial di kampus.	0,383	Valid
	KM8	Kampus menyediakan ruang yang mendukung kolaborasi antar mahasiswa.	0,265	Valid
	KM9	Saya puas dengan pengalaman belajar secara keseluruhan di kampus ini.	0,277	Valid
	KM10	Saya bersedia merekomendasikan kampus ini kepada calon mahasiswa lain.	0,256	Valid

Sumber : *Output* pengolahan dengan SPSS ver.27, 2025

Berdasarkan tabel 4.8, pada penelitian ini banyaknya sampel sebesar  $(n) = 78$  dan besarnya  $df$  dapat dihitung  $78-2-1 = 75$ , dengan  $df = 75$  dan  $\alpha 0,05$  di dapat  $r_{tabel} = 0,2242$   $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2013). Dari tabel diatas terlihat bahwa keseluruhan pernyataan yang terdiri dari 28 pernyataan dinyatakan valid karena nilai *outer loading* atau  $r_{hitung}$  lebih besar dibandingkan  $r_{tabel} 0,2242$ . Dan penelitian ini dapat dinyatakan valid karena  $r_{hitung}$  yang dapat dilihat dari hasil statistik *outer loading* lebih besar dari  $r$  tabel.

#### 4.3.1.2 Uji Reliabilitas

Semakin tinggi reliabilitas suatu alat ukur, maka semakin stabil alat tersebut digunakan. Tingkat reliabilitas suatu konstruk / indikator penelitian dapat dilihat dari hasil statistik cronbach alpha ( $\alpha$ ). Suatu indikator dikatakan reliable jika memberikan nilai cronbach alpha  $> 0,70$  dan apabila nilai alpha  $< 0,70$  maka indikator penelitian tersebut tidak reliable.

**Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Status
<b>Kualitas Pelayanan</b>	0,755	Reliabel
<b>Fasilitas Belajar</b>	0,761	Reliabel
<b>Kepuasan Mahasiswa</b>	0,769	Reliabel

Sumber : *Output* pengolahan dengan SPSS ver.27, 2025

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS statistic versi 27, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 10 pernyataan, Fasilitas belajar yang terdiri dari 8 pernyataan dan kepuasan mahasiswa 10 pernyataan lebih besar dari 0,70. Hal ini

disimpulkan bahwa semua variabel penelitian ini berstatus reliabel. Penelitian dinyatakan reliabel.

### 4.3.2 Uji Asumsi Klasik

#### 4.3.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau uji asumsi klasik, dimana sebelum kita melakukan analisis statistik untuk uji hipotesis dalam hal ini adalah analisis regresi, maka data penelitian harus di uji kenormalan distribusinya. Berikut hasil uji normalitas :

**Tabel 4. 10 Hasil uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	
N		78	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	3.02929870	
Most Extreme Differences	Absolute	.063	
	Positive	.054	
	Negative	-.063	
Test Statistic		.063	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	.613	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.600
		Upper Bound	.625

Sumber : *Output* pengolahan dengan SPSS ver.27, 2025

Berdasarkan tabel 4.10, diketahui nilai signifikansi Asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,2 lebih besar dari 0,05. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas kolmogrov-smirnov di atas, dapat disimpulkan bahwa data

berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

#### 4.3.2.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi (hubungan kuat) antara variabel bebas atau variabel independent. Hasil uji multikolinieritas adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Collinearity Tolerance	Statistic VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan	0,915	1,093
Fasilitas Belajar	0,915	1,093

Sumber : *Output* pengolahan dengan SPSS ver.27, 2025

Berdasarkan tabel 4.11, dapat dilihat “coefficients” pada bagian “collinearity statistic” diketahui nilai tolerance variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas belajar (X2) adalah 0,915 lebih besar dari 0,10. Sementara nilai VIF untuk variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas belajar (X2) adalah  $1,093 < 10,00$ . Maka mengacu pada dasar pengambilan keputusan uji multikolinieritas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas dalam model regresi.

#### 4.3.2.3 Uji Heteroskedastitas

Uji heteroskedastitas merupakan bagian dari uji asumsi klasik yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance (variasi) dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Berikut hasil dari uji hetroskedastitas.

**Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastitas**

<b>Model</b>	<b>Sig</b>
(Constant)	0,158
Kualitas Pelayanan	0,003
Fasilitas Belajar	0,007

Sumber : *Output* pengolahan dengan SPSS ver.27, 2025

Berdasarkan tabel 4.12 diatas diketahui nilai signifikasi (Sig) untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,003. Sementara nilai signifikasi (Sig.) untuk variabel fasilitas belajar adalah 0,007. Karena nilai signifikasi kedua variabel diatas lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

#### **4.3.2.4 Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antarkesalahan pengganggu (residual) pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada masalah autokorelasi. Berikut hasil uji autokorelasi.

**Tabel 4. 13 Hasil Uji Autokorelasi**

	<b>Durbin-Watson</b>
Model Summary	1,917

Sumber : *Output* pengolahan dengan SPSS ver.27, 2025

Berdasarkan tabel 4.13 diketahui nilai Durbin-watson (d) adalah 1,917. Nilai dari tabel durbin watson (dl) pada signifikasi 5%. Nilai durbin-watson (d) 1,917 lebih besar dari batas (dU) yakni 1,7129 dan kurang dari (4-du)  $4-1,7129 = 2,2871$ . Maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji durbin watson di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah atau gejala autokorelasi.

#### 4.3.2.5 Regresi Linier Berganda

Dari nilai – nilai koefisien yang terdapat pada tabel regresi yang disusun untuk penelitian ini adalah :

**Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.506	3.582		5.167	.000
	KualitasPelayanan	.213	.107	.287	2.887	.016
	FasilitasBelajar	.290	.108	.298	2.684	.009

a. Dependent Variable: KepuasanMahasiswa

Sumber : *Output* pengolahan dengan SPSS ver.27, 2025

Dari nilai – nilai koefisien yang terdapat pada tabel persamaan regresi linier berganda diatas, maka model yang dapat disusun penelitian ini adalah :

$$Y = 18,506 + 0,213X_1 + 0,290X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Mahasiswa

X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub> = Fasilitas belajar

e = error

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda diatas, diketahui:

1. Kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>)

Koefisien regresi kualitas pelayanan bernilai positif. Berdasarkan keterangan diatas diketahui nilai constant sebesar 18,506, artinya apabila variabel kualitas pelayanan dianggap konstan (bernilai 0), maka variabel

kepuasan mahasiswa akan bernilai 18,506. Koefisien kualitas pelayanan 0,213 artinya setiap terjadi kenaikan kualitas pelayanan sebesar 1%, maka meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 21,3%.

## 2. Fasilitas Belajar (X2)

Koefisien regresi fasilitas belajar bernilai positif. Berdasarkan keterangan diatas diketahui nilai constant sebesar 18,506, artinya apabila variabel fasilitas belajar dianggap konstan (bernilai 0), maka variabel kepuasan mahasiswa akan bernilai 18,506. Koefisien fasilitas belajar 0,290 artinya setiap terjadi kenaikan fasilitas belajar sebesar 1%, maka meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 29%.

### 4.3.2.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi dilambangkan dengan  $R^2$ . Nilai ini menyatakan proporsi variasi keseluruhan dalam nilai dependen yang dapat diterangkan atau diakibatkan oleh hubungan linier dengan variabel independent, selain itu (sisanya) diterangkan oleh variabel lain. Hasil perhitungan SPSS untuk melihat koefisien determinasi dapat dilihat pada model summary berikut ini:

**Tabel 4. 15 Hasil Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.395 <sup>a</sup>	.456	.434	3.069	1.917

a. Predictors: (Constant), FasilitasBelajar, KualitasPelayanan

b. Dependent Variable: KepuasanMahasiswa

Sumber : *Output* pengolahan dengan SPSS ver.27, 2025

Berdasarkan tabel *model summary* berikut diketahui bahwa nilai koefisien korelasi 0,395 artinya hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas belajar terhadap

kepuasan mahasiswa sangat lemah di program studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi. Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,456 yang artinya bahwa besarnya kontribusi variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas belajar terhadap kepuasn mahasiswa sebesar 45,6% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

#### 4.3.2.7 Pengujian Hipotesis

##### A. Uji t

Uji t digunakan untuk membuktikan hubungan dan pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa secara parsial. Dari hasil analisis data menggunakan SPSS hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4. 16 Hasil analisis Uji t**

<b>Model</b>	<b>t</b>	<b>Sig</b>
(Constant)	5,167	0,000
Kualitas Pelayanan	2,887	0,016
Fasilitas Belajar	2,684	0,009

Sumber : *Output* pengolahan dengan SPSS ver.27, 2025

Dari tabel diatas didapatkan nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan sebesar 2,887. Berdasarkan hasil perbandingan dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan (X1)  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $2,887 > 1.66515$ ) dengan signifikan  $0,016 < 0,05$ , maka keputusannya adalah  $H_1$  diterima artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di program studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi.

Sementara itu, dari tabel diatas untuk variabel fasilitas belajar didapatkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,684. hasil perbandingan dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan (X1)  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $2,684 > 1.66515$ ) dengan signifikan  $0,009 < 0,05$ , maka keputusannya  $H_2$  diterima artinya terdapat pengaruh fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa di program studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi.

#### B. Uji f

Untuk melihat terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa di program studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi secara simultan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4. 17 Hasil analisis Uji f**

Model	f	Sig
Regression	6,939	0,002

Sumber : *Output* pengolahan dengan SPSS ver.27, 2025

Dari tabel diatas didapatkan nilai  $f_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan sebesar 6,939. Berdasarkan hasil perbandingan dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas belajar (X2) secara simultan  $f_{hitung} < f_{tabel}$  ( $6,939 > 3,124$ ) dengan signifikan  $0,002 < 0,05$ . Maka keputusannya  $H_3$  diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan administrasi dan Fasilitas Belajar terhadap kepuasan mahasiswa

#### 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, peneliti telah mengidentifikasi 3 (tiga) pengembangan hipotesis. Berikut akan dipaparkan pembahasan mengenai hasil pengujian dari masing – masing hipotesis tersebut:

#### **4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Berdasarkan hasil uji  $t$ , diketahui bahwa kualitas pelayanan ( $X_1$ ) memiliki nilai  $t$  *hitung* sebesar 2,887 dengan signifikansi 0,016. Karena nilai signifikansi  $< 0,05$  dan  $t$  *hitung*  $> t$  *tabel* ( $2,887 > 1,665$ ), maka  $H_1$  diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Ningsih et al. (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dalam konteks ini, dimensi seperti *responsivitas*, *empati*, dan *kepastian layanan* menjadi faktor dominan yang meningkatkan persepsi positif mahasiswa terhadap institusi pendidikan.

Hasil uji  $t$  menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi, dengan  $t$  *hitung* sebesar 2,887 dan nilai signifikansi 0,016. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan administrasi, seperti responsivitas dan empati pegawai, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa. Temuan ini konsisten dengan penelitian terdahulu dan mendukung teori SERVQUAL serta prinsip Total Quality Management (TQM), yang menekankan pentingnya pelayanan prima dalam membentuk kepuasan pelanggan (mahasiswa).

#### **4.4.2 Pengaruh Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Dari hasil uji  $t$ , diperoleh nilai  $t$  *hitung* untuk variabel fasilitas belajar ( $X_2$ ) sebesar 2,684 dengan signifikansi 0,009. Karena nilai signifikansi  $< 0,05$  dan  $t$

*hitung* > *t tabel* ( $2,684 > 1,665$ ), maka  $H_2$  diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa.

Namun, hasil ini berbeda dari temuan Anggun Patricia et al. (2023) yang menyatakan bahwa fasilitas belajar tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, melainkan lingkungan belajar yang lebih dominan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks lokal Universitas Jambi, fasilitas seperti ruang belajar, akses teknologi, dan kebebasan akademik masih memainkan peran penting.

Berdasarkan uji *t*, fasilitas belajar memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan *t hitung* 2,684 dan signifikansi 0,009. Ini menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai — seperti ruang kuliah yang nyaman, perpustakaan lengkap, dan jaringan internet yang stabil — mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan dalam proses belajar mahasiswa. Meskipun beberapa penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang berbeda, konteks lokal menunjukkan bahwa kualitas fasilitas masih menjadi faktor penting yang mendorong persepsi positif mahasiswa terhadap institusi.

#### **4.4.3 Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan administrasi dan Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Berdasarkan hasil uji *f*, diperoleh nilai *f hitung* sebesar 6,939 dengan signifikansi 0,002. Karena nilai signifikansi < 0,05 dan *f hitung* > *f tabel* ( $6,939 > 3,124$ ), maka  $H_3$  diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan administrasi dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa.

Temuan ini menguatkan teori SERVQUAL dan prinsip Total Quality Management (TQM) bahwa kepuasan pelanggan (dalam hal ini mahasiswa)

dipengaruhi oleh kombinasi kualitas layanan dan dukungan sistem pembelajaran. Penelitian Ratnaningrum (2023) juga mendukung hasil ini dengan menyatakan bahwa kualitas layanan dan fasilitas merupakan komponen yang terintegrasi dalam membentuk persepsi kepuasan.

Hasil uji *f* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi dan fasilitas belajar secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan nilai *f hitung* 6,939 dan signifikansi 0,002. Temuan ini mengindikasikan bahwa integrasi antara pelayanan yang responsif dan fasilitas yang memadai secara bersama-sama membentuk persepsi positif mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang diterima. Hasil ini memperkuat pandangan teoritis bahwa kepuasan pelanggan dalam sektor pendidikan tinggi merupakan hasil dari sinergi berbagai faktor layanan, sesuai prinsip dalam TQM dan model SERVQUAL